



Sommaire

Déclaration préalable : flex office, accord intergénérationnel, âge du Président.....	1
Environnements de travail dynamiques dans les projets immobiliers.....	2
Situation économique et financière de l'entreprise : résultats Orange SA Exercice 2021	2
Information sur les orientations d'Orange France.....	3
Information sur les orientations Divisions Entreprise France.....	3

Déclaration préalable : flex office, accord intergénérationnel, âge du Président

Point 1 Vinci bannit le flex office dans son nouveau siège Social

« Le géant français du BTP aura fini d'emménager en mars 2022 dans un nouveau siège construit à Nanterre. Décentralisé avec cinq bâtiments connectés, **le flex office y est banni au profit de lieux de socialisation** » (Presse). A méditer pour la DIG et le COMEX d'Orange, puisque d'autres solutions existent que le flex office appliqué à tout prix aux espaces tertiaires d'Orange.

Point 2 Accord Intergénérationnel 2022 2025

La Direction applique une politique RH pilotée par la finance avec pour objectif de réduire les coûts, proposant essentiellement des mesures sur le TPS (Temps Partiel Senior) et reléguant au second plan la formation, l'embauche des jeunes et l'accompagnement des salariés. Cet accord s'apparente plus à un PSE (Plan de Sécurisation de l'Emploi) mais sans les garanties du Code du Travail. Avec **près de 10 000** départs attendus, les personnels restants seront en difficulté ; aucun engagement **sur les aspects d'efficacité opérationnelle n'étant prévu** et laissant émerger des problèmes de charge de travail, de sous-dimensionnement des équipes, de recours à la sous-traitance. Avec 1,2 milliard d'Euros consacré à ce plan de départ semi-volontaire, l'entreprise aurait pu faire le choix d'une **politique sociale et d'une stratégie d'embauche ambitieuse, adaptée à ces enjeux. Une volonté de réduction massive d'emplois qui relève plus du plan Scale Up, que d'une gestion des ressources humaines adaptée.**

La CFE-CGC Orange a formulé, **en vain**, des demandes et des revendications constructives. C'est pourquoi, elle **n'a pas signé cet accord et reste très attentive aux conséquences de ces départs en nombre et sur l'accroissement de la charge de travail non maîtrisée pour ceux qui restent.**

Point 3 Les personnels refusent un Président de plus de 70 ans

Lemonfe.fr (14 mars 2022) : « Chez Orange, la question de l'âge du président crée des tensions » « Les salariés actionnaires d'Orange trouvent *très surprenant* ce projet de changement des statuts alors que, dans le même temps, la direction a lancé un plan de départs volontaires baptisé « temps partiel senior » visant 6 000 à 10 000 salariés du groupe et ouvert aux personnes de plus de 57 ans. « *Comment le personnel pourrait-il accepter qu'Orange soit présidée par un septuagénaire alors que les enjeux nécessitent des dirigeants plus jeunes ?* ».

Le FCPE Orange Actions (Fond Commun de Placement Entreprise), 2e actionnaire d'Orange, dit « non » à un Président de plus de 70 ans.

Le FCPE regroupe la plupart des actions possédées par les personnels, détient près de 7% du capital et 10% des droits de vote, soit près de 14% suffrages exprimés en AG. Le 11 mars 2022, les trois organisations syndicales représentées au sein du Conseil de surveillance du FCPE ont exprimé à l'unanimité leur refus de **modifier les statuts qui permettraient à un Président du Conseil d'administration de dépasser l'âge de 70 ans.** Un choix fragilisant la gouvernance car Christel Heydemann, Directrice générale, aura surtout besoin d'un acteur qui la soutiendra pour conduire l'entreprise vers le retour à la croissance.

La CFE-CGC Orange invite les autres actionnaires à voter contre une résolution ouvrant la porte à toutes les dérives de gouvernance et à la nomination d'un Président de fait, massivement rejeté par les personnels.

► [Notre déclaration intégrale](#)

Environnements de travail dynamiques dans les projets immobiliers

Aménagements des espaces de travail tertiaires: une expertise réalisée par le cabinet Technologia à la demande des élus du CSEC.

Lors du CSEC de décembre 2021, la Direction d'Orange a présenté en information consultation sa vision des aménagements des locaux tertiaires avec le déploiement à grande échelle des environnements dynamiques.

4 grands principes présentés par l'entreprise :

- Un environnement de travail partagé
- Le partage des positions de travail
- Un lieu d'ancrage pour chaque équipe
- La possibilité d'identifier au sein des environnements dynamiques des positions fixes.

En 2021, plus de 73 000 salariés étaient concernés (hors boutiques). Inquiets des impacts de ce projet sur les salariés, les élus du CSEC ont mandaté le **CSSCTC** (Commission Santé Sécurité au Travail Centrale) et le cabinet **Technologia pour en analyser les impacts sur les conditions de travail, de santé et de sécurité des salariés**, mais aussi sur le volet économique. Le [résultat de l'enquête](#) a été présenté par un expert lors du CSEC de mars. La CSSCTC a également présenté son [rapport](#).

Des **constats alarmants** avec un projet qui :

- n'est pas très apprécié par les salariés
- impacte négativement leurs conditions de travail et santé
- ne prend pas suffisamment en compte les activités et l'organisation du travail
- dégrade le collectif de travail

[Plusieurs recommandations](#) ont été formulées par l'expert, les réponses de l'entreprise sont jointes au dossier.

Un [avis longuement motivé](#) a été remis par le CSEC lors de la séance du mois de mars.

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC apporte une analyse vue sous l'angle du handicap de ce projet, suivie d'une analyse des retours de l'expertise présenté par Technologia et du rapport de la CSSCTC et enfin, une série de questions et demandes de précisions reflétant nos préoccupations et celles de bon nombre de salariés.

[Notre intervention](#)

Situation économique et financière de l'entreprise : résultats Orange SA exercice 2021

France

Si les **performances commerciales en France semblent solides** au quatrième trimestre 2021 :

- confirmant le leadership d'Orange sur le recrutement de nouveaux clients Fibre (372 000 ventes nettes, largement devant nos concurrents),
- montrant une bonne dynamique grand Public sur les ventes nettes mobiles,

Cette croissance sur les services grand public, qui espérons, se poursuivra en 2022, n'est pas encore de nature à s'accompagner d'une croissance de l'Ebitdaal (Earnings before interest, taxes, depreciation, and amortization : Bénéfice avant intérêts, impôts, dépréciation et amortissement) sur l'exercice complet 2021.

L'effet de moindres cofinancements en 2021, et surtout de la déformation du modèle économique sur le fixe avec une baisse structurelle du revenu Wholesale - lié au réseau cuivre au fur et à mesure que les clients migrent sur des offres fibre - n'est pas encore compensé.

La vigilance s'impose sur plusieurs points qui pourraient tempérer ces bonnes nouvelles. Si l'on inclut au calcul des ventes nettes mobiles le M2M, la performance est moindre et il apparaît que nos concurrents Bouygues Telecom et

Altice/SFR font mieux qu'Orange au quatrième trimestre.

Notons que **Bouygues Telecom réalise une excellente performance commerciale** sur les ventes nettes mobiles et réalise plus de 200 000 ventes nettes Fibre au dernier trimestre, une meilleure performance que nous, et également financière, si l'on regarde le KPI financier Ebitdaal avec + 7.3% sur l'année complète quand Orange France affiche - 2.9%.

Europe

Si l'on élargit le cadre d'analyse à l'Europe, les résultats en termes de Chiffre d'Affaires et d'Ebitdaal de nos pays hors Espagne sont en croissance. Dans les pays européens où Orange est opérateur de services grand public, l'ambition stratégique de se positionner ou de renforcer son offre d'opérateur convergent se comprend. Les opérations abouties ou lancées semblent logiques comme :

- l'acquisition de 54% de Telekom Romania Communications (l'Etat Roumain conserve 46%) pour adjoindre le fixe au mobile ;
- l'offre publique de rachat d'actions d'Orange Belgium qui n'a pas permis d'obtenir 100 % des titres et donc de retirer la société de la bourse ;
- la signature d'un accord avec Nethys pour l'acquisition de 75% de l'opérateur télécom VOO SA ;

...ses opérations conduisent à une complexification de la structure financière du Groupe qui voit grandir le nombre d'actionnaires minoritaires dans le périmètre consolidé.

Afrique/Moyen-Orient restent le moteur de la croissance du Groupe.

Le segment **Entreprise** concentre les inquiétudes des analystes financiers avec des résultats commerciaux et financiers en deçà des attentes. Au-delà des analystes, **les personnels également sont inquiets et s'interrogent sur les intentions de la Direction Générale sur ce segment**, alors que OBS et OCD connaissent une évolution de leur gouvernance.

Position de la CFE-CGC Orange

Sur le périmètre français, une question a été posée à la Direction Générale sur l'éventuelle responsabilité d'Orange dans le placement en procédure de sauvegarde de la société Scopelec ?

Dans le cadre de l'information-consultation récurrente obligatoire sur la situation économique et financière de l'entreprise, la CFE-CGC Orange souhaite que soit présentée à l'instance, la politique définissant les principes et organisant la mise en œuvre, le pilotage et le contrôle de la sous-traitance du Groupe et particulièrement en France ; celle-ci étant de nature à faire peser un risque réputationnel et économique à moyen et long terme, relatif à la qualité de service perçue par nos clients et à la durabilité de certaines prestations réalisées.

► [Notre intervention](#)

Information sur les orientations d'Orange France

2021, aura bénéficié d'une **relance économique en France, favorisée par des mesures sanitaires** permettant une dynamique collective avec la réouverture des boutiques et le retour sur site. Avec des **ventes record, le cap des 6 millions de clients Fibre a été dépassé**. Un succès qui s'appuie sur le chantier colossal du déploiement depuis plusieurs années avec un pic en 2021, de plus de 28,8 millions de foyers français éligibles, un record en Europe. L'étape de décommissionnement du cuivre amorce un projet structurant pour Orange et l'écosystème télécom.

Sur le mobile, des résultats record depuis 2017 (427000 Ventes Nettes) avec 113 millions d'euros d'économies de coûts indirects. Une croissance commerciale excellente de 4% au dernier trimestre, cumulée aux efforts de transformation et donc, un résultat financier solide malgré sa décroissance.

L'investissement massif opéré par tous les opérateurs pour le déploiement de la 5G, suit le sillon d'Orange et de sa stratégie de qualité, reconnu par l'Arcep, meilleur réseau sur tous les territoires, pour la 11ème année consécutive.

Orange Pro a été élu service client de l'année avec un NPS en hausse sur ce marché (+6 points), Orange conforte sa première place pour la troisième année consécutive avec un gain de +5 points sur le marché grand Public.

2022 est une année clé de notre plan stratégique Engage 2025 avec pour défi majeur, le changement de business model lié à la bascule du cuivre vers la Fibre, et aussi de maintenir notre dynamique commerciale avec l'accélération des relais de croissance sur le marché grand Public (avec le multiservice), et le BtoB (avec le cloud, la cybersécurité, etc...).

Trois virages sont à prendre : technologique (la 5G avec un double enjeu : la différenciation par l'expérience utilisateur et la valorisation de cette technologie), **culturel** (IA et Data) et **environnemental** (usage responsable du numérique).

Malgré une feuille de route largement écrite, la vigilance s'impose dans un contexte de crise internationale et sanitaire, avec l'évolution des modes de travail et la nouvelle gouvernance du Groupe.

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC Orange attend une politique offensive qui revalorise l'efficacité opérationnelle, le rééquilibrage des emplois et la simplification de l'organisation du travail, en arrêtant de se focaliser sur la réduction des coûts.

► [Notre intervention](#)

Information sur les orientations Divisions Entreprise France

Bilan 2021

Marché Entreprise : Après six mois de mise en place, le nouvel adressage commercial est en ligne avec des attendus sur ce nouveau modèle. Les **relais de croissances pèsent désormais 36% des prises de commandes** (+2pts vs 2020) et la **cyber sécurité est le segment qui progresse le plus**. Le chiffre d'affaires DEF renoue avec la hausse (+0,8% vs 2020), ce qui permet de compenser la baisse de la voix et l'on constate

une belle performance des Centres de Service Clients Entreprises (CSCE), + 12% vs 2020.

Marché Pro PME : Après la crise sanitaire de 2020, belle reprise d'activité avec de nombreuses créations d'entreprises et un effet positif sur notre dynamique commerciale. La hausse de nos CA Broadband et mobile ont permis de compenser en partie la baisse du CA RTC. Initié en 2018, l'organisation commerciale « MAPS » a permis d'améliorer la

couverture client sur tous les segments 56,90 % vs 54,20 % fin 2020.

Parnasse: Le CA a connu une croissance de 6 %. Conséquences de la crise sanitaire, le parc de membres a baissé de 1% vs fin 2020 malgré les acquisitions.

Orange Event: A su mettre en place une dynamique très positive se traduisant par de bons résultats malgré un marché de l'événementiel en crise. **Orange Events prépare les grands événements sportifs, France 2023 et Paris 2024**, dont il sera le prestataire technique pour les services de télécommunication.

Expérience Clients: Amélioration de la satisfaction clients avec la **poursuite de la hausse du NPS** sur l'ensemble des marchés: Agences Entreprises, Pro PME, Parnasse et Orange Event mais Delivery ne délivre toujours pas avec de trop longs délais de travaux d'amélioration des parcours de production.

Le Digital: Sur le marché Entreprise et Pro Pme, accroissement du volume d'actes non-marchands.

Expérience Salariés: Du fait de son développement business et son équation de l'emploi, **DEF est historiquement et durablement un recruteur important** mettant la fluidité interne au coeur des enjeux RH pour sa continuité activité.

- le projet Adressage Commercial, l'écoute salariée en place durant le projet a permis de renforcer les phases de communication, de garantir une meilleure compréhension et de renforcer l'adhésion au projet.

- le projet modèle de vente sur le marché ProPME initié en amont avec les médecins du travail a permis de mieux prendre en compte les enjeux de santé, notamment pour les salariés voyant leur activité s'arrêter.

Perspectives 2022

Marché Entreprise: 2022 sera l'année de l'exécution de notre stratégie commerciale avec une croissance de CA attendue de 1% sur l'année. L'amélioration de la couverture commerciale devrait permettre un retour à la croissance du chiffre d'affaires envisagé sur le milieu de marché conquête. Dans cette optique, une étude de temps vente va être lancée sur l'ensemble du parcours vente, avant-vente courant premier semestre 2022.

Marché ProPME: L'ambition de CA est de -2,7% (dont -19% sur le RTC compensé en partie par la croissance Broadband et le Service). Poursuite de la croissance sur le segment ProPME notamment, en développant le CA des clients en Portefeuille.

Parnasse: ambition d'accroître son chiffre d'affaires sur les services, poursuite des efforts sur la fidélisation et développement des partenariats sur les prestations techniques

spécifiques, notamment les extensions géographiques, afin d'élargir son spectre d'offres et de compétences, tout en veillant à la rentabilité.

Orange Events: poursuite de la mise en oeuvre du projet industriel avec une ambition de croissance structurelle qui doit s'inscrire dans la durée, et fera levier sur la réalisation d'événements exceptionnels que sont France2023 et Paris2024.

Projets Majeurs

Ancrage Territorial du marché entreprise : Réorganisation en 5 Directions Entreprises en métropole avec une unicité de fonctionnement et création d'un Centre de Service Clients Entreprises regroupant les activités à des mailles supra- AE d'une part et les équipes delivery d'autre part.

Les Jeux Olympiques Paris 2024: En tant que fournisseur, **Orange apporte des services essentiels au déroulement de ces événements sur près de 90 de sites**. Cela comprend les connectivités des sites, le transport des images et des services innovants (plateforme de diffusion des images des jeux sur tous les sites olympiques, le service de Talkie-Walkie qui sera fourni par Orange).

Position de la CFE-CGC Orange

La CFE-CGC d'Orange considère la situation du secteur entreprise DEF grave. Si un retour à la croissance du CA de 0,5% est effectif, la baisse de l'ebidaal de (- 8,3% ; 2021) inquiète, fortement impacté par le déclin de la voix fixe et accéléré par la pandémie.

Un plan de relance plutôt que d'économie est indispensable et alerte sur la situation des AE ou les signaux d'alerte s'amplifient avec la complexification et les réorganisations incessantes, engendrant démissions et ruptures conventionnelles.

► [Notre intervention](#)

Déroulé de la séance et CR du CSEC 50 (séances des 10, 22, 23 et 24 mars 2022) dans le dossier « [Déclarations](#) »

Dossiers et intervention lors du CSEC 50 (mars 2022) disponibles sur Alfresco, CSEC [mars 2022](#)

Ils y sont à la disposition des seuls adhérents et militants. À ne pas diffuser.